

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

31 mai 2022

PROJET DE LOI**modifiant la loi du 15 mai 2014
relative aux droits et obligations des
voyageurs ferroviaires****SOMMAIRE****Pages**

Résumé	3
Exposé des motifs.....	4
Avant-projet	9
Analyse d'impact	15
Avis du Conseil d'État	27
Projet de loi	29
Coordination des articles	37

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

31 mei 2022

WETSONTWERP**tot wijziging van de wet
van 15 mei 2014 betreffende de rechten en
verplichtingen van reizigers in het treinverkeer****INHOUD****Blz.**

Samenvatting	3
Memorie van toelichting	4
Voorontwerp	9
Impactanalyse	21
Advies van de Raad van State	27
Wetsontwerp	29
Coördinatie van de artikelen	45

Le gouvernement a déposé ce projet de loi le 31 mai 2022.

Le “bon à tirer” a été reçu à la Chambre le 1^{er} juin 2022.

De regering heeft dit wetsontwerp op 31 mei 2022 ingediend.

De “goedkeuring tot drukken” werd op 1 juni 2022 door de Kamer ontvangen.

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
CD&V	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
Vooruit	: Vooruit
Les Engagés	: Les Engagés
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de nummering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigegekleurd papier)

RÉSUMÉ

Ce projet de loi a pour objectif d'adapter le contenu de 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.

Le règlement (UE) 2021/782 précité 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 et établit un système de sanctions en cas d'infractions au règlement.

Par rapport au contenu actuel de la loi, la modification essentielle consiste à adapter la loi pour y ajouter de nouvelles infractions créées par le nouveau règlement. Elles sont reprises à l'article 9, 1°, 3°, 4°, 8°, 10°, 27°, 29°, 33° du projet de loi.

SAMENVATTING

Dit wetsontwerp strekt ertoe de wet van 15 mei 2014 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer in overeenstemming te brengen met 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.

De bovengenoemde Verordening (EU) 2021/782 vervangt 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 het moment dat een passagier een klacht indient tot het opleggen van de administratieve boete door de autoriteit en stelt een sanctieregeling in voor inbreuken op de verordening.

In vergelijking met de huidige inhoud van de wet bestaat de belangrijkste wijziging erin de wet aan te passen om nieuwe strafbare feiten toe te voegen die bij de nieuwe verordening zijn ingevoerd. Zij zijn opgenomen in artikel 9, 1°, 3°, 4°, 8°, 10°, 27°, 29°, 33° van het wetsontwerp.

EXPOSÉ DES MOTIFS

MESDAMES, MESSIEURS,

EXPOSÉ GÉNÉRAL

Ce 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 voyagistes.

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

COMMENTAIRES DES ARTICLES

CHAPITRE 2

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

Art. 3

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

MEMORIE VAN TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

ALGEMENE TOELICHTING

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.

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

TOELICHTING VAN DE ARTIKELN

HOOFDSTUK 2

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

Art. 3

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

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.

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.

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

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.

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.

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

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.

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

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

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° 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° 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° 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 voyageurs conformément à l'article 10 du règlement;

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

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

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

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, stationsbeheerders, infrastructuurbeheerders, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators.

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:

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;

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;

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;

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

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;

6° in punt 29°, het niet naleven van de verplichting voor de spoorwegondernemingen en nu ook voor de stationsbeheerders om een klachtenbehandelingsmechanisme op te zetten, om ontvangen klachten binnen bepaalde termijnen te behandelen, om de gegevens te bewaren om de klacht tijdens de 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° 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

Ce projet de loi 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 (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.

CHAPITRE 4

Entrée en vigueur

Art. 10

Ce 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

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

HOOFDSTUK 4

Inwerkingtreding

Art. 10

Het is de bedoeling dat dit wetsontwerp 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

les droits et obligations des voyageurs ferroviaires est applicable.

Le ministre de la Mobilité,

Georges GILKINET

van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer van toepassing is.

De minister van Mobiliteit,

Georges GILKINET

AVANT-PROJET DE LOI**Soumis à l'avis du Conseil d'État****Avant-projet de loi modifiant la loi du 15 mai 2014 relative aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires****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.** 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:

VOORONTWERP VAN WET**onderworpen aan het advies van de Raad van State****Voorontwerp van wet tot wijziging van de wet van 15 mei 2014 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer****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;"**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:

“Le délai de traitement de la plainte prend cours à partir de la réception de la plainte et arrive à échéance après trois mois. Si le dossier est complexe, le délai prend cours à partir de la réception de la plainte et arrive à échéance après six mois. 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:

“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

“ De behandelingstermijn van de klacht begint te lopen vanaf de ontvangst van de klacht en loopt af na drie maanden. Indien het om een complexe zaak gaat, begint de termijn te lopen vanaf de ontvangst van de klacht en loopt deze af na zes maanden. 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:

“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

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 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;

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 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° 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;

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 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;

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

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 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."

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 kwaliteitsbeheersysteem 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 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. – 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 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.

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 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.

Analyse d'impact de la réglementation

RiA-AiR

- :: Remplissez de préférence le formulaire en ligne ria-air.fed.be
- :: Contactez le Helpdesk si nécessaire ria-air@premier.fed.be
- :: Consultez le manuel, les FAQ, etc. www.simplification.be

Fiche signalétique

Auteur .a.

Membre du Gouvernement compétent	G. GILKINET, Ministre de la Mobilité
Contact cellule stratégique (nom, email, tél.)	---
Administration compétente	SPF Mobilité et Transports
Contact administration (nom, email, tél.)	F. BONHEURE, francoise.bonheure@mobilite.fgov.be, 02/277.36.58

Projet .b.

Titre du projet de réglementation	Avant-projet de loi modifiant la loi du 15 mai 2014 relative aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires	
Description succincte du projet de réglementation en mentionnant l'origine réglementaire (traités, directive, accord de coopération, actualité, ...), les objectifs poursuivis et la mise en œuvre.	L'avant-projet de loi vise à modifier la loi du 15 mai 2014 précitée 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. Le règlement (UE) 2021/782 précité 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.	
Analyses d'impact déjà réalisées	☒ Oui ☐ Non	Si oui, veuillez joindre une copie ou indiquer la référence du document : --

Consultations sur le projet de réglementation .c.

Consultations obligatoires, facultatives ou informelles :	Avis de l'Inspecteur des Finances, accord du Secrétaire d'État au Budget, association des gouvernements des régions, avis du Conseil d'Etat, délibération en Conseil des Ministres
---	--

Sources utilisées pour effectuer l'analyse d'impact .d.

Statistiques, documents de référence, organisations et personnes de référence :	www.mobilite.fgov.be – autorité chargée de l'application du règlement.
---	--

Date de finalisation de l'analyse d'impact .e.

[24/06/2021](#)

Quel est l'impact du projet de réglementation sur ces 21 thèmes ?



Un projet de réglementation aura généralement des impacts sur un nombre limité de thèmes. Une liste non-exhaustive de mots-clés est présentée pour faciliter l'appréciation de chaque thème. S'il y a des **impacts positifs et / ou négatifs**, **expliquez-les** (sur base des mots-clés si nécessaire) et **indiquez** les mesures prises pour alléger / compenser les éventuels impacts négatifs. Pour les thèmes **3, 10, 11 et 21**, des questions plus approfondies sont posées. Consultez le [manuel](#) ou contactez le helpdesk ria-air@premier.fed.be pour toute question.

Lutte contre la pauvreté .1.

Revenu minimum conforme à la dignité humaine, accès à des services de qualité, surendettement, risque de pauvreté ou d'exclusion sociale (y compris chez les mineurs), illettrisme, fracture numérique.

☐ Impact positif

☐ Impact négatif

 Expliquez.

☒ Pas d'impact

/

Égalité des chances et cohésion sociale .2.

Non-discrimination, égalité de traitement, accès aux biens et services, accès à l'information, à l'éducation et à la formation, écart de revenu, effectivité des droits civils, politiques et sociaux (en particulier pour les populations fragilisées, les enfants, les personnes âgées, les personnes handicapées et les minorités).

☒ Impact positif

☐ Impact négatif

 Expliquez.

☐ Pas d'impact

Protection des personnes à mobilité réduite et information aux voyageurs ferroviaires améliorée

Égalité entre les femmes et les hommes .3.

Accès des femmes et des hommes aux ressources : revenus, travail, responsabilités, santé/soins/bien-être, sécurité, éducation/savoir/formation, mobilité, temps, loisirs, etc.

Exercice des droits fondamentaux par les femmes et les hommes : droits civils, sociaux et politiques.

1. Quelles personnes sont directement et indirectement concernées par le projet et quelle est la composition sexuée de ce(s) groupe(s) de personnes ?

Si aucune personne n'est concernée, expliquez pourquoi.

Voyageurs ferroviaires – entreprises ferroviaires- gestionnaires des gares – gestionnaires d'infrastructure – vendeurs de billets et voyagistes.

Si des personnes sont concernées, répondez à la question 2.

2. Identifiez les éventuelles différences entre la situation respective des femmes et des hommes dans la matière relative au projet de réglementation.

Le projet n'établit aucune différence de traitement entre les hommes et les femmes

S'il existe des différences, répondez aux questions 3 et 4.

3. Certaines de ces différences limitent-elles l'accès aux ressources ou l'exercice des droits fondamentaux des femmes ou des hommes (différences problématiques) ? [O/N] > expliquez

/

4. Compte tenu des réponses aux questions précédentes, identifiez les impacts positifs et négatifs du projet sur l'égalité des femmes et les hommes ?

/

S'il y a des impacts négatifs, répondez à la question 5.

5. Quelles mesures sont prises pour alléger / compenser les impacts négatifs ?

/

Santé .4.

Accès aux soins de santé de qualité, efficacité de l'offre de soins, espérance de vie en bonne santé, traitements des maladies chroniques (maladies cardiovasculaires, cancers, diabète et maladies respiratoires chroniques), déterminants de la santé (niveau socio-économique, alimentation, pollution), qualité de la vie.

☐ Impact positif

☐ Impact négatif

 Expliquez.

☒ Pas d'impact

/

Emploi .5.

Accès au marché de l'emploi, emplois de qualité, chômage, travail au noir, conditions de travail et de licenciement, carrière, temps de travail, bien-être au travail, accidents de travail, maladies professionnelles, équilibre vie privée - vie professionnelle, rémunération convenable, possibilités de formation professionnelle, relations collectives de travail.

☐ Impact positif

☐ Impact négatif

 Expliquez.

☒ Pas d'impact

/

Modes de consommation et production .6.

Stabilité/prévisibilité des prix, information et protection du consommateur, utilisation efficace des ressources, évaluation et intégration des externalités (environnementales et sociales) tout au long du cycle de vie des produits et services, modes de gestion des organisations.

☒ Impact positif

☐ Impact négatif

 Expliquez.

☐ Pas d'impact

Le présent projet vise à sauvegarder les droits des voyageurs prévus dans le règlement (UE) 2021/782 précité.

Développement économique .7.

Création d'entreprises, production de biens et de services, productivité du travail et des ressources/matières premières, facteurs de compétitivité, accès au marché et à la profession, transparence du marché, accès aux marchés publics, relations commerciales et financières internationales, balance des importations/exportations, économie souterraine, sécurité d'approvisionnement des ressources énergétiques, minérales et organiques.

☐ Impact positif

☐ Impact négatif

 Expliquez.

☒ Pas d'impact

/

Investissements .8.

Investissements en capital physique (machines, véhicules, infrastructures), technologique, intellectuel (logiciel, recherche et développement) et humain, niveau d'investissement net en pourcentage du PIB.

☐ Impact positif

☐ Impact négatif

 Expliquez.

☒ Pas d'impact

/

Recherche et développement .9.

Opportunités de recherche et développement, innovation par l'introduction et la diffusion de nouveaux modes de production, de nouvelles pratiques d'entreprises ou de nouveaux produits et services, dépenses de recherche et de développement.

☐ Impact positif

☐ Impact négatif

 Expliquez.

☒ Pas d'impact

/

PME .10.

Impact sur le développement des PME.

1. Quelles entreprises sont directement et indirectement concernées par le projet ?
 Détaillez le(s) secteur(s), le nombre d'entreprises, le % de PME (< 50 travailleurs) dont le % de micro-entreprise (< 10 travailleurs).
 Si aucune entreprise n'est concernée, expliquez pourquoi.
 L'avant-projet de loi concerne les entreprises dont l'activité est la fourniture de service de transports ferroviaires de voyageurs sur le territoire belge
 ↓ Si des PME sont concernées, répondez à la question 2.
2. Identifiez les impacts positifs et négatifs du projet sur les PME.
 N.B. les impacts sur les charges administratives doivent être détaillés au thème 11
 /
- ↓ S'il y a un impact négatif, répondez aux questions 3 à 5.
3. Ces impacts sont-ils proportionnellement plus lourds sur les PME que sur les grandes entreprises ? [O/N] > expliquez
 /
4. Ces impacts sont-ils proportionnels à l'objectif poursuivi ? [O/N] > expliquez
 /
5. Quelles mesures sont prises pour alléger / compenser les impacts négatifs ?
 /

Charges administratives .11.

Réduction des formalités et des obligations administratives liées directement ou indirectement à l'exécution, au respect et/ou au maintien d'un droit, d'une interdiction ou d'une obligation.

↓ Si des citoyens (cf. thème 3) et/ou des entreprises (cf. thème 10) sont concernés, répondez aux questions suivantes.

1. Identifiez, par groupe concerné, les formalités et les obligations nécessaires à l'application de la réglementation.
 S'il n'y a aucune formalité ou obligation, expliquez pourquoi.

a. L'entreprise ferroviaire, le gestionnaire de la gare, le gestionnaire de l'infrastructure, le vendeur de billet, le voyageur répondent aux demandes d'informations de l'autorité chargée d'appliquer le règlement dans les trente jours.	b. Pas de changement
---	----------------------
- ↓ S'il y a des formalités et des obligations dans la réglementation actuelle*, répondez aux questions 2a à 4a.
- ↓ S'il y a des formalités et des obligations dans la réglementation en projet**, répondez aux questions 2b à 4b.
2. Quels documents et informations chaque groupe concerné doit-il fournir ?

a. Les intéressés ne doivent pas fournir de documents mais doivent répondre par écrit aux questions posées par l'autorité.	b. Pas de changement
--	----------------------
3. Comment s'effectue la récolte des informations et des documents, par groupe concerné ?

a. La demande des informations de l'autorité est écrite (mail ou lettre).	b. Pas de changement
--	----------------------
4. Quelles est la périodicité des formalités et des obligations, par groupe concerné ?

a. Pas de périodicité. La demande d'information fait suite à une plainte ou à un contrôle spontané.	b. Pas de changement
---	----------------------

5. Quelles mesures sont prises pour alléger / compenser les éventuels impacts négatifs ?

--

Énergie .12.

Mix énergétique (bas carbone, renouvelable, fossile), utilisation de la biomasse (bois, biocarburants), efficacité énergétique, consommation d'énergie de l'industrie, des services, des transports et des ménages, sécurité d'approvisionnement, accès aux biens et services énergétiques.

☐ Impact positif

☐ Impact négatif

↓ Expliquez.

☒ Pas d'impact

/

Mobilité .13.

Volume de transport (nombre de kilomètres parcourus et nombre de véhicules), offre de transports collectifs, offre routière, ferroviaire, maritime et fluviale pour les transports de marchandises, répartitions des modes de transport (modal shift), sécurité, densité du trafic.

☒ Impact positif

☐ Impact négatif

↓ Expliquez.

☐ Pas d'impact

[Protection des droits des voyageurs ferroviaires consacrés par le règlement \(UE\) 2021/782 précité.](#)
[Amélioration de la qualité du service.](#)

Alimentation .14.

Accès à une alimentation sûre (contrôle de qualité), alimentation saine et à haute valeur nutritionnelle, gaspillages, commerce équitable.

☐ Impact positif

☐ Impact négatif

↓ Expliquez.

☒ Pas d'impact

/

Changements climatiques .15.

Émissions de gaz à effet de serre, capacité d'adaptation aux effets des changements climatiques, résilience, transition énergétique, sources d'énergies renouvelables, utilisation rationnelle de l'énergie, efficacité énergétique, performance énergétique des bâtiments, piégeage du carbone.

☐ Impact positif

☐ Impact négatif

↓ Expliquez.

☒ Pas d'impact

/

Ressources naturelles .16.

Gestion efficace des ressources, recyclage, réutilisation, qualité et consommation de l'eau (eaux de surface et souterraines, mers et océans), qualité et utilisation du sol (pollution, teneur en matières organiques, érosion, assèchement, inondations, densification, fragmentation), déforestation.

☐ Impact positif

☐ Impact négatif

↓ Expliquez.

☒ Pas d'impact

/

Air intérieur et extérieur .17.

Qualité de l'air (y compris l'air intérieur), émissions de polluants (agents chimiques ou biologiques : méthane, hydrocarbures, solvants, SOx, NOx, NH3), particules fines.

☐ Impact positif

☐ Impact négatif

↓ Expliquez.

☒ Pas d'impact

/

Biodiversité .18.

Formulaire AIR - v2 – oct. 2014

Niveaux de la diversité biologique, état des écosystèmes (restauration, conservation, valorisation, zones protégées), altération et fragmentation des habitats, biotechnologies, brevets d'invention sur la matière biologique, utilisation des ressources génétiques, services rendus par les écosystèmes (purification de l'eau et de l'air, ...), espèces domestiquées ou cultivées, espèces exotiques envahissantes, espèces menacées.		
☐ Impact positif	☐ Impact négatif	☒ Expliquez. ☒ Pas d'impact
/		

Nuisances .19.

Nuisances sonores, visuelles ou olfactives, vibrations, rayonnements ionisants, non ionisants et électromagnétiques, nuisances lumineuses.		
☐ Impact positif	☐ Impact négatif	☒ Expliquez. ☒ Pas d'impact
/		

Autorités publiques .20.

Fonctionnement démocratique des organes de concertation et consultation, services publics aux usagers, plaintes, recours, contestations, mesures d'exécution, investissements publics.		
☒ Impact positif	☐ Impact négatif	☒ Expliquez. ☐ Pas d'impact
Le présent projet vise à appliquer la législation en matière de protection des droits des voyageurs ferroviaires, notamment en ce qui concerne le dépôt des plaintes et la procédure de traitement de celles-ci, ainsi que la procédure d'infliction d'amendes administratives. Tout ceci dans le respect des principes d'égalité de traitement et de légalité.		

Cohérence des politiques en faveur du développement .21.

Prise en considération des impacts involontaires des mesures politiques belges sur les intérêts des pays en développement.									
1. Identifiez les éventuels impacts directs et indirects du projet sur les pays en développement dans les domaines suivants : <table border="0"> <tr> <td>○ sécurité alimentaire</td> <td>○ revenus et mobilisations de ressources domestiques (taxation)</td> </tr> <tr> <td>○ santé et accès aux médicaments</td> <td>○ mobilité des personnes</td> </tr> <tr> <td>○ travail décent</td> <td>○ environnement et changements climatiques (mécanismes de développement propre)</td> </tr> <tr> <td>○ commerce local et international</td> <td>○ paix et sécurité</td> </tr> </table> Expliquez si aucun pays en développement n'est concerné. Aucun pays en développement n'est concerné. ↓ S'il y a des impacts positifs et/ou négatifs, répondez à la question 2. 2. Précisez les impacts par groupement régional ou économique (lister éventuellement les pays). Cf. manuel / ↓ S'il y a des impacts négatifs, répondez à la question 3. 3. Quelles mesures sont prises pour les alléger / compenser les impacts négatifs ? /		○ sécurité alimentaire	○ revenus et mobilisations de ressources domestiques (taxation)	○ santé et accès aux médicaments	○ mobilité des personnes	○ travail décent	○ environnement et changements climatiques (mécanismes de développement propre)	○ commerce local et international	○ paix et sécurité
○ sécurité alimentaire	○ revenus et mobilisations de ressources domestiques (taxation)								
○ santé et accès aux médicaments	○ mobilité des personnes								
○ travail décent	○ environnement et changements climatiques (mécanismes de développement propre)								
○ commerce local et international	○ paix et sécurité								

Regelgevingsimpactanalyse

RiA-AiR

- :: Vul het formulier bij voorkeur online in ria-air.fed.be
- :: Contacteer de helpdesk indien nodig ria-air@premier.fed.be
- :: Raadpleeg de handleiding, de FAQ, enz. www.veroeenvoudiging.be

Beschrijvende fiche

Auteur .a.

Bevoegd regeringslid	G. Gilkinet, Minister van Mobiliteit
Contactpersoon beleidscel (Naam, E-mail, Tel. Nr.)	---
Overheidsdienst	FOD Mobiliteit en Vervoer
Contactpersoon overheidsdienst (Naam, E-mail, Tel. Nr.)	M. JUVEYNS, myriam.juveyns@mobiliteit.fgov.be, 02/277.36.88

Ontwerp .b.

Titel van het ontwerp van regelgeving	Voorontwerp van wet tot wijziging van de wet van 15 mei 2014 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer
Korte beschrijving van het ontwerp van regelgeving met vermelding van de oorsprong (verdrag, richtlijn, samenwerkingsakkoord, actualiteit, ...), de beoogde doelen van uitvoering.	Het voorontwerp van wet beoogt bovengenoemde wet van 15 mei 2014 te wijzigen om deze in overeenstemming te brengen met 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. De bovengenoemde Verordening (EU) 2021/782 vervangt 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.
Impactanalyses reeds uitgevoerd	☒ Ja Indien ja, gelieve een kopie bij te voegen of de referentie van het document te vermelden: --- ☐ Nee

Raadpleging over het ontwerp van regelgeving .c.

Verplichte, facultatieve of informele raadplegingen:	Advies van de Inspecteur van Financiën, akkoord van de Staatssecretaris voor Begroting, advies van de Raad van State, beraadslaging in de Ministerraad
--	--

Bronnen gebruikt om de impactanalyse uit te voeren .d.

Statistieken, referentiedocumenten, organisaties en contactpersonen:	www.mobiliteit.fgov.be – instantie belast met de toepassing van de verordening
--	--

Datum van beëindiging van de impactanalyse .e.

24/06/2021

Welke impact heeft het ontwerp van regelgeving op deze 21 thema's?



Een ontwerp van regelgeving zal meestal slechts impact hebben op enkele thema's.

Een niet-exhaustieve lijst van trefwoorden is gegeven om de inschatting van elk thema te vergemakkelijken.

Indien er een **positieve en/of negatieve impact** is, leg deze uit (gebruik indien nodig trefwoorden) en vermeld welke maatregelen worden genomen om de eventuele negatieve effecten te verlichten/te compenseren.

Voor de thema's **3, 10, 11** en **21**, worden meer gedetailleerde vragen gesteld.

Raadpleeg de [handleiding](#) of contacteer de helpdesk ria-air@premier.fed.be indien u vragen heeft.

Kansarmoedebestrijding .1.

Menswaardig minimuminkomen, toegang tot kwaliteitsvolle diensten, schuldenoverlast, risico op armoede of sociale uitsluiting (ook bij minderjarigen), ongeletterdheid, digitale kloof.

☐ Positieve impact

☐ Negatieve impact



Leg uit.

☒ Geen impact

Gelijke Kansen en sociale cohesie .2.

Non-discriminatie, gelijke behandeling, toegang tot goederen en diensten, toegang tot informatie, tot onderwijs en tot opleiding, loonkloof, effectiviteit van burgerlijke, politieke en sociale rechten (in het bijzonder voor kwetsbare bevolkingsgroepen, kinderen, ouderen, personen met een handicap en minderheden).

☒ Positieve impact

☐ Negatieve impact



Leg uit.

☐ Geen impact

Betere bescherming van personen met een beperking en betere informatie aan reizigers per spoor

Gelijkheid van vrouwen en mannen .3.

Toegang van vrouwen en mannen tot bestaansmiddelen: inkomen, werk, verantwoordelijkheden, gezondheid/zorg/welzijn, veiligheid, opleiding/kennis/vorming, mobiliteit, tijd, vrije tijd, etc.

Uitoefening door vrouwen en mannen van hun fundamentele rechten: burgerlijke, sociale en politieke rechten.

1. Op welke personen heeft het ontwerp (rechtstreeks of onrechtstreeks) een impact en wat is de naar geslacht uitgesplitste samenstelling van deze groep(en) van personen?

Indien geen enkele persoon betrokken is, leg uit waarom.

[Treinreizigers - spoorwegondernemingen - stationsbeheerders - infrastructuurbeheerders - verkopers van vervoerbewijzen en touroperators.](#)



Indien er personen betrokken zijn, beantwoord dan vraag 2.

2. Identificeer de eventuele verschillen in de respectieve situatie van vrouwen en mannen binnen de materie waarop het ontwerp van regelgeving betrekking heeft.

[Het ontwerp maakt geen onderscheid tussen de behandeling van mannen en vrouwen.](#)



Indien er verschillen zijn, beantwoord dan vragen 3 en 4.

3. Beperken bepaalde van deze verschillen de toegang tot bestaansmiddelen of de uitoefening van fundamentele rechten van vrouwen of mannen (problematische verschillen)? [J/N] > Leg uit

/

4. Identificeer de positieve en negatieve impact van het ontwerp op de gelijkheid van vrouwen en mannen, rekening houdend met de voorgaande antwoorden?

/



Indien er een negatieve impact is, beantwoord dan vraag 5.

5. Welke maatregelen worden genomen om de negatieve impact te verlichten / te compenseren?

/

Gezondheid .4.

Toegang tot kwaliteitsvolle gezondheidszorg, efficiëntie van het zorgaanbod, levensverwachting in goede gezondheid, behandelingen van chronische ziekten (bloedvatenziekten, kankers, diabetes en chronische ademhalingsziekten), gezondheidsdeterminanten (sociaaleconomisch niveau, voeding, verontreiniging), levenskwaliteit.

☐ Positieve impact ☐ Negatieve impact Leg uit. ☒ Geen impact

--

Werkgelegenheid .5.

Toegang tot de arbeidsmarkt, kwaliteitsvolle banen, werkloosheid, zwartwerk, arbeids- en ontslagomstandigheden, loopbaan, arbeidstijd, welzijn op het werk, arbeidsongevallen, beroepsziekten, evenwicht privé- en beroepsleven, gepaste verloning, mogelijkheid tot beroepsopleiding, collectieve arbeidsverhoudingen.

☐ Positieve impact ☐ Negatieve impact Leg uit. ☒ Geen impact

--

Consumptie- en productiepatronen .6.

Prijsstabiliteit of -voorzienbaarheid, inlichting en bescherming van de consumenten, doeltreffend gebruik van hulpbronnen, evaluatie en integratie van (sociale- en milieu-) externaliteiten gedurende de hele levenscyclus van de producten en diensten, beheerpatronen van organisaties.

☒ Positieve impact ☐ Negatieve impact Leg uit. ☐ Geen impact

Het ontwerp beoogt de rechten van reizigers voorzien in bovengenoemde verordening (EU) 2021/782 te vrijwaren.

Economische ontwikkeling .7.

Oprichting van bedrijven, productie van goederen en diensten, arbeidsproductiviteit en productiviteit van hulpbronnen/grondstoffen, competitiviteitsfactoren, toegang tot de markt en tot het beroep, markttransparantie, toegang tot overheidsopdrachten, internationale handels- en financiële relaties, balans import/export, ondergrondse economie, bevoorradingszekerheid van zowel energiebronnen als minerale en organische hulpbronnen.

☐ Positieve impact ☐ Negatieve impact Leg uit. ☒ Geen impact

--

Investeringen .8.

Investeringen in fysiek (machines, voertuigen, infrastructuur), technologisch, intellectueel (software, onderzoek en ontwikkeling) en menselijk kapitaal, nettoinvesteringcijfer in procent van het bbb.

☐ Positieve impact ☐ Negatieve impact Leg uit. ☒ Geen impact

--

Onderzoek en ontwikkeling .9.

Mogelijkheden betreffende onderzoek en ontwikkeling, innovatie door de invoering en de verspreiding van nieuwe productiemethodes, nieuwe ondernemingspraktijken of nieuwe producten en diensten, onderzoeks- en ontwikkelingsuitgaven.

☐ Positieve impact ☐ Negatieve impact Leg uit. ☒ Geen impact

--

Kmo's .10.

Impact op de ontwikkeling van de kmo's.

1. Welke ondernemingen zijn rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken?

Beschrijf de sector(en), het aantal ondernemingen, het % kmo's (< 50 werknemers), waaronder het % micro-ondernemingen (< 10 werknemers).

Indien geen enkele onderneming betrokken is, leg uit waarom.

Het voorontwerp van wet heeft betrekking op ondernemingen waarvan de activiteit bestaat uit de levering van spoorvervoerdiensten van reizigers op Belgisch grondgebied.

↓ Indien er kmo's betrokken zijn, beantwoord dan vraag 2.

2. Identificeer de positieve en negatieve impact van het ontwerp op de kmo's.
N.B. De impact op de administratieve lasten moet bij thema 11 gedetailleerd worden.

/

↓ Indien er een negatieve impact is, beantwoord dan vragen 3 tot 5.

3. Is deze impact verhoudingsgewijs zwaarder voor de kmo's dan voor de grote ondernemingen? [J/N] > Leg uit

/

4. Staat deze impact in verhouding tot het beoogde doel? [J/N] > Leg uit

/

5. Welke maatregelen worden genomen om deze negatieve impact te verlichten / te compenseren?

/

Administratieve lasten .11.

Verlaging van de formaliteiten en administratieve verplichtingen die direct of indirect verbonden zijn met de uitvoering, de naleving en/of de instandhouding van een recht, een verbod of een verplichting.

↓ Indien burgers (zie thema 3) en/of ondernemingen (zie thema 10) betrokken zijn, beantwoord dan volgende vragen.

1. Identificeer, per betrokken doelgroep, de nodige formaliteiten en verplichtingen voor de toepassing van de regelgeving.
Indien er geen enkele formaliteiten of verplichtingen zijn, leg uit waarom.

- a. De spoorwegonderneming, de stationsbeheerder, de infrastructuurbeheerder, de verkoper van vervoerbewijzen en de touroperator reageren binnen dertig dagen op verzoeken om informatie van de handhavingsinstantie. b. geen wijziging

↓ Indien er formaliteiten en/of verplichtingen zijn in de huidige* regelgeving, beantwoord dan vragen 2a tot 4a.

↓ Indien er formaliteiten en/of verplichtingen zijn in het ontwerp van regelgeving**, beantwoord dan vragen 2b tot 4b.

2. Welke documenten en informatie moet elke betrokken doelgroep verschaffen?

- a. De betrokken personen hoeven geen documenten over te leggen, maar moeten schriftelijk antwoorden op de door de instantie gestelde vragen. b. geen wijziging

3. Hoe worden deze documenten en informatie, per betrokken doelgroep, ingezameld?

- a. Het verzoek om informatie van de instantie gebeurt schriftelijk (e-mail of brief). b. geen wijziging

4. Welke is de periodiciteit van de formaliteiten en verplichtingen, per betrokken doelgroep?

- a. Er is geen periodiciteit. Het verzoek om informatie gebeurt naar aanleiding van een klacht of een spontane controle. b. geen wijziging

5. Welke maatregelen worden genomen om de eventuele negatieve impact te verlichten / te compenseren?

--

Energie .12.

Energemix (koolstofarm, hernieuwbaar, fossiel), gebruik van biomassa (hout, biobrandstoffen), energie-efficiëntie, energieverbruik van de industrie, de dienstensector, de transportsector en de huishoudens, bevoorradingszekerheid, toegang tot energiediensten en -goederen.

☐ Positieve impact

☐ Negatieve impact



Leg uit.

☒ Geen impact

--

Mobiliteit .13.

Transportvolume (aantal afgelegde kilometers en aantal voertuigen), aanbod van gemeenschappelijk personenvervoer, aanbod van wegen, sporen en zee- en binnenvaart voor goederenvervoer, verdeling van de vervoerswijzen (modal shift), veiligheid, verkeersdichtheid.

☒ Positieve impact

☐ Negatieve impact



Leg uit.

☐ Geen impact

[Bescherming van de rechten van treinreizigers opgenomen in bovengenoemde verordening \(EU\) 2021/782.](#)

Voeding .14.

Toegang tot veilige voeding (kwaliteitscontrole), gezonde en voedzame voeding, verspilling, eerlijke handel.

☐ Positieve impact

☐ Negatieve impact



Leg uit.

☒ Geen impact

--

Klimaatverandering .15.

Uitstoot van broeikasgassen, aanpassingsvermogen aan de gevolgen van de klimaatverandering, veerkracht, energie overgang, hernieuwbare energiebronnen, rationeel energiegebruik, energie-efficiëntie, energieprestaties van gebouwen, winnen van koolstof.

☐ Positieve impact

☐ Negatieve impact



Leg uit.

☒ Geen impact

--

Natuurlijke hulpbronnen .16.

Efficiënt beheer van de hulpbronnen, recyclage, hergebruik, waterkwaliteit en -consumptie (oppervlakte- en grondwater, zeeën en oceanen), bodemkwaliteit en -gebruik (verontreiniging, organisch stofgehalte, erosie, drooglegging, overstromingen, verdichting, fragmentatie), ontbossing.

☐ Positieve impact

☐ Negatieve impact



Leg uit.

☒ Geen impact

--

Buiten- en binnenlucht .17.

Luchtkwaliteit (met inbegrip van de binnenlucht), uitstoot van verontreinigende stoffen (chemische of biologische agentia: methaan, koolwaterstoffen, oplosmiddelen, SOX, NOX, NH3), fijn stof.

☐ Positieve impact

☐ Negatieve impact



Leg uit.

☒ Geen impact

--

Biodiversiteit .18.

Graad van biodiversiteit, stand van de ecosystemen (herstelling, behoud, valorisatie, beschermde zones), verandering en fragmentatie van de habitatten, biotechnologieën, uitvindingsoctrooien in het domein van de biologie, gebruik van genetische hulpbronnen, diensten die de

RIA formulier - v2 - oct. 2014

ecosystemen leveren (water- en luchtzuivering, enz.), gedomesticeerde of gecultiveerde soorten, invasieve uitheemse soorten, bedreigde soorten.		
☐ Positieve impact	☐ Negatieve impact	☒ Geen impact ↓ Leg uit.

Hinder .19.

Geluids-, geur- of visuele hinder, trillingen, ioniserende, niet-ioniserende en elektromagnetische stralingen, lichtoverlast.		
☐ Positieve impact	☐ Negatieve impact	☒ Geen impact ↓ Leg uit.

Overheid .20.

Democratische werking van de organen voor overleg en beraadslaging, dienstverlening aan gebruikers, klachten, beroep, protestbewegingen, wijze van uitvoering, overheidsinvesteringen.		
☒ Positieve impact	☐ Negatieve impact	☐ Geen impact ↓ Leg uit.
Het ontwerp beoogt de wetgeving betreffende de bescherming van de rechten van treinreizigers toe te passen, met name wat betreft de indiening van klachten en de procedure voor de behandeling daarvan, alsmede de procedure voor het opleggen van administratieve boetes. Dit alles met inachtneming van de beginselen van gelijke behandeling en legaliteit.		

Beleidscoherentie ten gunste van ontwikkeling .21.

Inachtneming van de onbedoelde neveneffecten van de Belgische beleidsmaatregelen op de belangen van de ontwikkelingslanden.	
1. Identificeer de eventuele rechtstreekse of onrechtstreekse impact van het ontwerp op de ontwikkelingslanden op het vlak van: ○ voedselveiligheid ○ gezondheid en toegang tot geneesmiddelen ○ waardig werk ○ lokale en internationale handel ○ inkomens en mobilisering van lokale middelen (taxatie) ○ mobiliteit van personen ○ leefmilieu en klimaatverandering (mechanismen voor schone ontwikkeling) ○ vrede en veiligheid Indien er geen enkelen ontwikkelingsland betrokken is, leg uit waarom. Er is geen ontwikkelingsland betrokken. ↓ Indien er een positieve en/of negatieve impact is, beantwoord dan vraag 2.	
2. Verduidelijk de impact per regionale groepen of economische categorieën (eventueel landen oplijsten). Zie bijlage ↓ Indien er een negatieve impact is, beantwoord dan vraag 3.	
3. Welke maatregelen worden genomen om de negatieve impact te verlichten / te compenseren?	

**AVIS DU CONSEIL D'ÉTAT
N° 71.276/4 DU 21 AVRIL 2022**

Le 29 mars 2022, le Conseil d'État, section de législation, a été invité par le Vice-Premier Ministre et Ministre de la Mobilité à communiquer un avis, dans un délai de trente jours, sur un avant-projet de loi "modifiant la loi du 15 mai 2014 relative aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires".

L'avant-projet a été examiné par la quatrième chambre le 21 avril 2022. La chambre était composée de Martine BAGUET, président de chambre, Luc CAMBIER et Bernard BLERO, conseillers d'État, et Charles-Henri VAN HOVE, greffier assumé.

Le rapport a été présenté par Yves CHAUFFOUREAUX, premier auditeur.

La concordance entre la version française et la version néerlandaise a été vérifiée sous le contrôle de Bernard BLERO.

L'avis, dont le texte suit, a été donné le 21 avril 2022.

*

Comme la demande d'avis est introduite sur la base de l'article 84, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2^o, des lois "sur le Conseil d'État", coordonnées le 12 janvier 1973, la section de législation limite son examen au fondement juridique de l'avant-projet[†], à la compétence de l'auteur de l'acte ainsi qu'à l'accomplissement des formalités préalables, conformément à l'article 84, § 3, des lois coordonnées précitées.

Sur ces trois points, l'avant-projet appelle l'observation suivante.

L'article 33, paragraphe 3, alinéa 1^{er}, du règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 "sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires" dispose:

"L'organisme national chargé de l'application ou tout autre organisme désigné en vertu du paragraphe 2 accuse réception de la plainte dans un délai de deux semaines à compter de sa réception. La procédure de traitement des plaintes dure au maximum trois mois à compter de la date de création du dossier de plainte. Pour les affaires complexes, cet organisme peut porter cette durée à six mois. Dans ce cas, il informe le voyageur des motifs de cette prolongation et de la durée probable de la procédure. Seules les affaires qui impliquent une procédure judiciaire peuvent durer plus de six mois. Lorsque cet organisme est également un organe de règlement

[†] S'agissant d'un avant-projet de loi, on entend par "fondement juridique" la conformité aux normes supérieures.

**ADVIES VAN DE RAAD VAN STATE
NR. 71.276/4 VAN 21 APRIL 2022**

Op 29 maart 2022 is de Raad van State, afdeling Wetgeving, door de Vice-eersteminister en Minister van Mobiliteit verzocht binnen een termijn van dertig dagen een advies te verstrekken over een voorontwerp van wet "tot wijziging van de wet van 15 mei 2014 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer".

Het voorontwerp is door de vierde kamer onderzocht op 21 april 2022. De kamer was samengesteld uit Martine BAGUET, kamervoorzitter, Luc CAMBIER en Bernard BLERO, staatsraden, en Charles-Henri VAN HOVE, toegevoegd griffier.

Het verslag is uitgebracht door Yves CHAUFFOUREAUX, eerste auditeur.

De overeenstemming tussen de Franse en de Nederlandse tekst van het advies is nagezien onder toezicht van Bernard BLERO.

Het advies, waarvan de tekst hierna volgt, is gegeven op 21 april 2022.

*

Aangezien de adviesaanvraag ingediend is op basis van artikel 84, § 1, eerste lid, 2^o, van de wetten "op de Raad van State", gecoördineerd op 12 januari 1973, beperkt de afdeling Wetgeving overeenkomstig artikel 84, § 3, van de voornoemde gecoördineerde wetten haar onderzoek tot de rechtsgrond van het voorontwerp,[‡] de bevoegdheid van de steller van de handeling en de te vervullen voorafgaande vormvereisten.

Wat die drie punten betreft, geeft het voorontwerp aanleiding tot de volgende opmerking.

Artikel 33, lid 3, eerste alinea, van verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 "betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers" luidt als volgt:

"De nationale handhavingsinstantie of enige andere uit hoofde van lid 2 aangewezen instantie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen twee weken na ontvangst ervan. De klachtenbehandelingsprocedure duurt maximum drie maanden, te rekenen vanaf de datum waarop het klachtdossier is opgesteld. In ingewikkelde gevallen kan die instantie die periode verlengen tot zes maanden. In dat geval stelt zij de reiziger in kennis van de redenen voor de verlenging en van de tijd die naar verwachting nodig zal zijn om de procedure af te ronden. Alleen de gevallen die juridische procedures inhouden, mogen langer dan zes maanden duren. Indien die instantie

[‡] Aangezien het om een voorontwerp van wet gaat, wordt onder "rechtsgrond" de overeenstemming met de hogere rechtsnormen

extrajudiciaire des litiges au sens de la directive 2013/11/UE, les délais prévus par ladite directive prévalent”.

Cette disposition est mise en œuvre par les articles 6, § 1^{er}, alinéa 3, et 7, alinéa 3, en projet, de la loi du 15 mai 2014 “relative aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires” (articles 3, 1^o, et 4, 1^o, de l’avant-projet examiné), le second des deux disposant:

“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”.

Pour ce qui concerne la durée maximale de la procédure de traitement des plaintes, cet alinéa ne précise toutefois que le point de départ, “à partir de la réception de la plainte”. Afin d’assurer une complète exécution de l’article 3, paragraphe 3, alinéa 1^{er}, du règlement (UE) 2021/782, il convient de déterminer également l’échéance du délai de traitement de la plainte.

À cet égard, il y a lieu de se référer à la communication au plaignant de la décision qui statue sur sa plainte, et non au délai dont dispose le membre du personnel désigné pour communiquer son rapport à l’autorité chargée de statuer¹.

L’article 4 de l’avant-projet sera revu à la lumière de cette observation.

*

Le greffier,

Charles-Henri VAN HOVE

Le président,

Martine BAGUET

¹ Conformément l’article 7, alinéas 1^{er} à 4, de la loi du 15 mai 2014.

ook een instantie voor alternatieve geschillenbeslechting is in de zin van Richtlijn 2013/11/EU, gelden de in die richtlijn vastgestelde termijnen.”

Aan die bepaling wordt uitvoering gegeven bij de ontworpen artikelen 6, § 1, derde lid, en 7, derde lid, van de wet van 15 mei 2014 “betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer” (artikelen 3, 1^o, en 4, 1^o, van het voorliggende voorontwerp). Het ontworpen artikel 7, derde lid, luidt 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.”

Wat de maximumtermijn voor de klachtenbehandelingsprocedure betreft, wordt in dat lid echter enkel de aanvang van die termijn gepreciseerd: “vanaf de ontvangst van de klacht”. Teneinde volledig uitvoering te geven aan artikel 3, lid 3, eerste alinea, van verordening (EU) 2021/782 dient men eveneens te bepalen wanneer de behandelingstermijn van de klacht verstrijkt.

In dat verband zou men moeten verwijzen naar de mededeling die aan de klager wordt gedaan betreffende de beslissing die uitspraak doet over zijn klacht, en niet naar de termijn waarover het aangewezen personeelslid beschikt om zijn rapport mee te delen aan de overheid die uitspraak moet doen.¹

Artikel 4 van het voorontwerp moet in het licht van deze opmerking worden herzien.

*

De griffier,

Charles-Henri VAN HOVE

De voorzitter,

Martine BAGUET

¹ Overeenkomstig artikel 7, eerste tot vierde lid, van de wet van 15 mei 2014.

PROJET DE LOI

PHILIPPE,

ROI DES BELGES,

À tous, présents et à venir,

SALUT.

Sur la proposition du ministre de la Mobilité,

NOUS AVONS ARRÊTÉ ET ARRÊTONS:

Le ministre de la Mobilité est chargé de présenter en Notre nom 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

Dans l'article 6 de la même loi, les modifications suivantes sont apportées:

WETSONTWERP

FILIP,

KONING DER BELGEN,

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen,

ONZE GROET.

Op de voordracht van de minister van Mobiliteit,

HEBBEN WIJ BESLOTEN EN BESLUITEN WIJ:

De minister van Mobiliteit is ermee belast in Onze naam bij de Kamer van volksvertegenwoordigers het ontwerp van wet in te dienen waarvan de tekst hierna volgt:

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;".

Art. 3

In artikel 6 van dezelfde wet worden de volgende wijzigingen aangebracht:

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 prend cours à partir de la réception de la plainte et arrive à échéance après trois mois. Si le dossier est complexe, le délai prend cours à partir de la réception de la plainte et arrive à échéance après six mois. 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:

“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:

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 begint te lopen vanaf de ontvangst van de klacht en loopt af na drie maanden. Indien het om een complexe zaak gaat, begint de termijn te lopen vanaf de ontvangst van de klacht en loopt deze af na zes maanden. 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:

“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. 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 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;

“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 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° 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;

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

9° de niet-naleving van de verplichtingen inzake de beschikbaarheid van vervoerbewijzen en boek ingen 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 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

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 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

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 boek ing 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 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

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 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:

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 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° 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 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.

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 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.

CHAPITRE 4**Entrée en vigueur****Art. 10**

La présente loi entre en vigueur le 7 juin 2023.

Donné à Bruxelles, le 29 mai 2022

PHILIPPE**PAR LE ROI:***Le ministre de la Mobilité,***Georges GILKINET****HOOFDSTUK 4****Inwerkingtreding****Art. 10**

Deze wet treedt in werking op 7 juni 2023.

Gegeven te Brussel, 29 mei 2022

FILIP**VAN KONINGSWEGE:***De minister van Mobiliteit,***Georges GILKINET**

<u>COORDINATION DES ARTICLES</u>	
Loi du 15 mai 2014 relative aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires	
Texte de base	Texte adapté par le projet de loi
CHAPITRE 1^{er}. – Disposition générale	CHAPITRE 1^{er}. – Disposition générale
Article 1 ^{er} . La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.	<u>Article 1^{er}. La présente loi règle une matière visée à l'article 74 de la Constitution.</u>
Chapitre 2. - Définitions	Chapitre 2. - Définitions
Art. 2. Pour l'application de la présente loi, il y a lieu d'entendre par : 1° "règlement" : le Règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ; (...) Chapitre 5. - Plaintes	Art. 2. Pour l'application de la présente loi, il y a lieu d'entendre par : 1° " <u>règlement</u> " : <u>le règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ;</u> (...) Chapitre 5. - Plaintes
Art. 6. § 1er. Chaque voyageur peut introduire sans frais une plainte auprès de l'autorité. La plainte est introduite par lettre, par télécopie ou par formulaire électronique de l'autorité ou oralement et en personne. La plainte comporte les éléments suivants : 1° l'identité et l'adresse du plaignant; 2° un exposé des faits; 3° toutes les pièces que le plaignant estime nécessaires. § 2. Si l'autorité considère la plainte recevable, elle le notifie par écrit au plaignant dans un délai de trente jours à dater de la réception et en informe simultanément l'entreprise qui fait l'objet de la plainte. § 3. L'autorité refuse le traitement d'une plainte et déclare la plainte irrecevable : 1° si celle-ci est manifestement non fondée; 2° si le contenu a un rapport avec des faits qui se sont produits avant le 3 décembre 2009, date à laquelle le règlement est entré en vigueur ;	Art. 6. § 1er. Chaque voyageur peut introduire sans frais une plainte auprès de l'autorité. La plainte est introduite par lettre, par télécopie ou par formulaire électronique de l'autorité ou oralement et en personne. <u>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.</u> <u>L'autorité accuse réception de la plainte dans un délai de deux semaines à compter de sa réception.</u> La plainte comporte les éléments suivants : 1° l'identité et l'adresse du plaignant; 2° un exposé des faits; 3° toutes les pièces que le plaignant estime nécessaires. § 2. Si l'autorité considère la plainte recevable, elle le notifie par écrit au plaignant dans un délai de trente jours à dater de la réception et en informe simultanément l'entreprise qui fait l'objet de la plainte. § 3. L'autorité refuse le traitement d'une plainte et déclare la plainte irrecevable : 1° si celle-ci est manifestement non fondée; 2° si le contenu a un rapport avec des faits qui se sont produits avant <u>le 7 juin 2023, date à laquelle le règlement est applicable ;</u>

3° si le contenu de la plainte se fonde sur un article du règlement au sujet duquel l'Etat belge a octroyé une dérogation, conformément à la procédure de l'article 2 du règlement et ce pendant la durée de validité de cette dérogation ; 4° si celle-ci est identique à une précédente plainte traitée par l'autorité et ne contient aucun élément nouveau par rapport à la précédente plainte ; 5° si les faits sont prescrits conformément au délai visé à l'article 14. § 4. Si l'autorité ne traite pas une plainte ou n'en poursuit pas le traitement, elle le notifie par écrit au plaignant dans un délai de trente jours à dater de la réception en mentionnant les motifs. § 5. Une plainte en rapport avec un voyage en train ou service qui n'a pas eu lieu sur le territoire belge est envoyée par écrit par l'autorité à l'organisme désigné comme compétent pour le traitement par l'Etat membre sur le territoire duquel le voyage en train ou service a eu lieu. Le plaignant en est averti par écrit dans un délai de trente jours suivant l'envoi à l'organisme mentionné dans l'alinéa précédent.	3° si le contenu de la plainte se fonde sur un article du règlement au sujet duquel l'Etat belge a octroyé une dérogation, conformément à la procédure de l'article 2 du règlement et ce pendant la durée de validité de cette dérogation ; 4° si celle-ci est identique à une précédente plainte traitée par l'autorité et ne contient aucun élément nouveau par rapport à la précédente plainte ; 5° si les faits sont prescrits conformément au délai visé à l'article 14. § 4. Si l'autorité ne traite pas une plainte ou n'en poursuit pas le traitement, elle le notifie par écrit au plaignant dans un délai de trente jours à dater de la réception en mentionnant les motifs. § 5. Une plainte en rapport avec un voyage en train ou service qui n'a pas eu lieu sur le territoire belge est envoyée par écrit par l'autorité à l'organisme désigné comme compétent pour le traitement par l'Etat membre sur le territoire duquel le voyage en train ou service a eu lieu. Le plaignant en est averti par écrit dans un délai de trente jours suivant l'envoi à l'organisme mentionné dans l'alinéa précédent.
Art.7. Lorsque la plainte est recevable, l'autorité désigne immédiatement un des membres du personnel visés à l'article 4, afin de réunir toutes les informations nécessaires à la recherche et au constat de cette infraction. Le membre du personnel établit un rapport conformément à l'article 5. 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. Le rapport ainsi que le dossier administratif sont immédiatement transmis à l'autorité. Si l'autorité conclut à une violation du règlement, la procédure prévue aux articles 11 et suivants s'applique. L'autorité informe le plaignant de la suite réservée à sa plainte au terme de l'examen de celle-ci. Elle informe également l'entreprise concernée dans le cas où elle ne conclut pas à une violation du règlement.	Art. 7. Lorsque la plainte est recevable, l'autorité désigne immédiatement un des membres du personnel visés à l'article 4, afin de réunir toutes les informations nécessaires à la recherche et au constat de cette infraction. Le membre du personnel établit un rapport conformément à l'article 5. <u>Le délai de traitement de la plainte prend cours à partir de la réception de la plainte et arrive à échéance après trois mois. Si le dossier est complexe, le délai prend cours à partir de la réception de la plainte et arrive à échéance après six mois. Dans ce cas, le membre du personnel désigné informe le voyageur des motifs de cette prolongation et de la durée probable de la procédure.</u> Le rapport ainsi que le dossier administratif sont immédiatement transmis à l'autorité. Si l'autorité conclut à une violation du règlement, la procédure prévue aux articles 11 et suivants s'applique. L'autorité informe le plaignant de la suite réservée à sa plainte au terme de l'examen de celle-ci. <u>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.</u>

Art. 8. L'entreprise ferroviaire répond aux demandes d'informations de l'autorité dans les trente jours.	Art. 8. 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.
Chapitre 6. – Amendes administratives	Chapitre 6. – Amendes administratives
Section 1re. - Comportements constitutifs d'une infraction	Section 1re. - Comportements constitutifs d'une infraction
Art. 9. Sont constitutifs d'une infraction les comportements suivants : 1° le refus fait par une entreprise ferroviaire d'autoriser un voyageur d'emporter sa bicyclette dans le train dans les conditions fixées par l'article 5 du règlement ; 2° la limitation ou l'exonération des obligations envers les voyageurs résultant du règlement par les entreprises ferroviaires conformément à l'article 6 du règlement ; 3° l'absence d'information préalable à la mise en oeuvre des décisions d'interrompre le service conformément à l'article 7 du règlement ; 4° l'absence de l'information sur les voyages avant et pendant ceux-ci conformément à l'article 8 du règlement ; 5° le non-respect des obligations relatives à la disponibilité des billets, des billets directs et des réservations conformément à l'article 9 du règlement ;	Art. 9. Sont constitutifs d'une infraction les comportements suivants : <u>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 ;</u> <u>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 ;</u> <u>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 ;</u> <u>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 ;</u> <u>5° la limitation ou l'exonération des obligations envers les voyageurs résultant du règlement par les entreprises ferroviaires conformément à l'article 7 du règlement ;</u>

6° le non-respect des procédures requises par l'article 10, § 1er, 2 et 4 du règlement pour l'information et la réservation des billets par voie automatisée ; 7° la divulgation d'informations à caractère personnel au sens de l'article 10, § 5, du règlement ; 8° le non-respect des obligations en matière de responsabilité en cas de décès et de blessures des voyageurs conformément à l'article 11 du règlement ; 9° le non-respect des obligations en matière de responsabilité pour les bagages à main, les animaux, les bagages et les véhicules conformément à l'article 11 du règlement ; 10° le non-respect de l'obligation en qui concerne la couverture d'assurance relative à la responsabilité envers les voyageurs conformément à l'article 12 du règlement ; 11° le fait, pour l'entreprise ferroviaire, de ne pas répondre à la demande d'information formulée par l'autorité conformément à l'article 8 ; 12° 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 13 du règlement ; 13° 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 14 du règlement ; 14° 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 15 du règlement ; 15° le non-respect de l'obligation de proposer le remboursement ou le réacheminement en cas de retard de plus de soixante minutes conformément à l'article 16 du règlement ; 16° le non-respect de l'obligation d'indemniser les voyageurs lorsque le retard n'a pas donné lieu au	<u>6° l'absence d'information préalable à la mise en œuvre des décisions d'interrompre le service conformément à l'article 8 du règlement ;</u> <u>7° l'absence de fourniture de l'information sur les voyages avant et pendant ceux-ci conformément à l'article 9 du règlement ;</u> <u>8° l'absence de l'accès aux informations sur le trafic et les voyages conformément à l'article 10 du règlement ;</u> <u>9° le non-respect des obligations relatives à la disponibilité des billets et des réservations conformément à l'article 11 du règlement ;</u> <u>10° le non-respect des obligations relatives aux billets directs conformément à l'article 12 du règlement ;</u> <u>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 ;</u> <u>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 ;</u> <u>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 ;</u> <u>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 ;</u> <u>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 ;</u> <u>16° le non-respect des obligations relatives à la responsabilité en matière de retard, de</u>
---	---

remboursement du billet conformément à l'article 17 du règlement ;	<u>correspondance manquée et d'annulation, déterminée par le titre IV, chapitre II, de l'annexe Ière du règlement, conformément à l'article 17 du règlement ;</u>
17° le non-respect de l'obligation d'assistance aux voyageurs en cas de retard de plus de soixante minutes conformément à l'article 18 du règlement;	<u>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 ;</u>
18° 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 19, § 1er, du règlement ;	<u>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 ;</u>
19° 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 19, § 2, du règlement ;	<u>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 ;</u>
20° le non-respect de l'obligation de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires et des conditions d'accès au matériel roulant conformément à l'article 20 du règlement ;	<u>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, § 1er, du règlement ;</u>
21° le non-respect de l'obligation d'assurer l'accès des gares, des quais, du matériel roulant et des autres équipements aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite conformément à l'article 21, § 1er, du règlement ;	<u>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 ;</u>
22° le non-respect de l'obligation de permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite l'accès au transport ferroviaire en l'absence de personnel d'accompagnement conformément à l'article 21, § 2, du règlement ;	<u>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, §§ 1er et 2 du règlement ;</u>
23° le non-respect de fournir gratuitement aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, dans les gares dotées de personnel, l'assistance nécessaire pour embarquer	<u>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</u>

dans le train et pour en débarquer, et de l'obligation de leur fournir des informations aisément accessibles dans les gares non dotées de personnel conformément à l'article 22 du règlement ; 24° le non-respect de l'obligation de fournir gratuitement aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite une assistance à bord du train et lors de l'embarquement et du débarquement 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 totale, sans limite financière en cas de perte ou d'endommagement, total ou partiel, d'un équipement de mobilité ou d'un autre équipement spécifique utilisé 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 prendre les mesures appropriées pour assurer la sécurité personnelle des voyageurs conformément à l'article 26 du règlement ; 28° le non-respect de l'obligation, pour les entreprises ferroviaires, d'établir un mécanisme de traitement des plaintes, de traiter les plaintes reçues dans certains délais et de publier un rapport individuel relatif aux plaintes reçues, conformément à l'article 27 du règlement ; 29° le non-respect de l'obligation, pour les entreprises ferroviaires, de définir des normes de qualité du service, de mettre en oeuvre 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 28 du règlement ;	<u>de personnel conformément à l'article 22, § 3 du règlement ;</u> <u>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 ;</u> <u>25° le non-respect des obligations relatives aux conditions dans lesquelles est fournie l'assistance conformément à l'article 24 du règlement ;</u> <u>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 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 ;</u> <u>27° le non-respect de l'obligation de former le personnel conformément à l'article 26 du règlement ;</u> <u>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 ;</u> <u>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 ;</u>
--	---

30° le non-respect de l'obligation d'informer les voyageurs sur les droits que leur confère le règlement, conformément à l'article 29 du règlement.	<u>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 :</u> <u>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, § 1er du règlement ;</u> <u>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 ;</u> <u>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 ;</u> <u>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 ;</u> <u>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.</u>
Section 2. - Montant des amendes administratives	Section 2. - Montant des amendes administratives
Art. 10. Les infractions au règlement sont réparties en trois degrés :	<u>Art. 10. Les infractions au règlement sont réparties en trois degrés :</u>
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.	<u>1° les infractions du premier degré sont d'ordre individuel et provoquent un inconfort ou un préjudice moyen au voyageur.</u> <u>Elles sont punies d'amendes comprises entre 750 et 1.500 euros.</u>

Constituent des infractions du premier degré, les infractions définies à l'article 9, 1°, 4°, 5°, 7°, 11°, 13° à 17°, 19°, 20°, 22° à 26° ; 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°, 6°, 8°, 9°, 12° et 18° ; 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, 2°, 10°, 21°, 27°, 28° à 30°.	<u>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° ;</u> <u>2° les infractions du second degré sont d'ordre structurel et provoquent un inconfort ou sont d'ordre individuel et provoquent un préjudice grave.</u> <u>Elles sont punies d'amendes comprises entre 2.000 et 4.000 euros.</u> <u>Constituent des infractions du second degré, les infractions définies à l'article 9, 3°, 4°, 6°, 8°, 11°, 12°, 14°, 20° ;</u> <u>3° les infractions du troisième degré sont structurelles et provoquent un préjudice moyen à grave.</u> <u>Elles sont punies d'amendes comprises entre 6.000 et 12.000 euros.</u> <u>Constituent des infractions du troisième degré, les infractions définies à l'article 9, 1°, 5°, 13°, et 28° à 34°.</u>
CHAPITRE 8. - Disposition transitoire	CHAPITRE 8. - Disposition transitoire
Art. 22. L'application de la présente loi est limitée dans le temps à des faits administrativement sanctionnables commis après l'entrée en vigueur de celle-ci.	Art.22. L'application de la présente loi est limitée dans le temps à des faits administrativement sanctionnables commis après l'entrée en vigueur de celle-ci. <u>L'article 9, 4° modifié par la loi du ... modifiant la loi du 15 mai 2014 relative aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires entre en vigueur le 7 juin 2025.</u>

COÖRDINATIE VAN DE ARTIKELEN	
Wet van 15 mei 2014 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer	
Basistekst	Tekst aangepast door het wetsontwerp
HOOFDSTUK 1. - Algemene bepaling	HOOFDSTUK 1. - Algemene bepaling
Artikel 1. Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.	Artikel 1. <u>Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 74 van de Grondwet.</u>
HOOFDSTUK 2. - Definities	HOOFDSTUK 2. - Definities
Art. 2. Voor de toepassing van deze wet wordt verstaan onder : 1° "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; (...)	Art. 2. Voor de toepassing van deze wet wordt verstaan onder : 1° " <u>verordening</u> " : <u>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;</u> (...)
HOOFDSTUK 5. - Klachten	HOOFDSTUK 5. - Klachten
Art. 6. § 1. Elke reiziger kan kosteloos een klacht indienen bij de instantie. De klacht wordt per brief, per fax of met elektronisch formulier van de instantie of mondeling en persoonlijk ingediend. De klacht bevat de volgende elementen : 1° de identiteit en het adres van de klager; 2° een uiteenzetting van de feiten; 3° alle stukken die de klager noodzakelijk acht. § 2. Indien de instantie een klacht als ontvankelijk beschouwt, geeft zij de klager daarvan schriftelijk kennis binnen een termijn van dertig dagen, te rekenen vanaf de ontvangst van de klacht en brengt zij de onderneming die het voorwerp uitmaakt van de klacht daarvan gelijktijdig op de hoogte. § 3. De instantie weigert de behandeling van een klacht en verklaart de klacht onontvankelijk : 1° wanneer deze kennelijk ongegrond is;	Art. 6. § 1. Elke reiziger kan kosteloos een klacht indienen bij de instantie. De klacht wordt per brief, per fax of met elektronisch formulier van de instantie of mondeling en persoonlijk ingediend. <u>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.</u> <u>De instantie meldt ontvangst van de klacht binnen een termijn van twee weken na de ontvangst ervan.</u> De klacht bevat de volgende elementen : 1° de identiteit en het adres van de klager; 2° een uiteenzetting van de feiten; 3° alle stukken die de klager noodzakelijk acht. § 2. Indien de instantie een klacht als ontvankelijk beschouwt, geeft zij de klager daarvan schriftelijk kennis binnen een termijn van dertig dagen, te rekenen vanaf de ontvangst van de klacht en brengt zij de onderneming die het voorwerp uitmaakt van de klacht daarvan gelijktijdig op de hoogte. § 3. De instantie weigert de behandeling van een klacht en verklaart de klacht onontvankelijk : 1° wanneer deze kennelijk ongegrond is;

2° wanneer de inhoud betrekking heeft op feiten die zich voordeden vóór 3 december 2009, datum waarop de verordening in werking is getreden; 3° wanneer de inhoud van de klacht betrekking heeft op een artikel van de verordening waarvoor de Belgische Staat een vrijstelling heeft gegeven, overeenkomstig de procedure van artikel 2 van de verordening, en dit gedurende de geldigheidstermijn van deze vrijstelling; 4° wanneer deze identiek is als een eerder door de instantie behandelde klacht en geen nieuwe gegevens bevat in vergelijking met deze eerdere klacht; 5° wanneer de feiten zijn verjaard overeenkomstig de termijn bedoeld in artikel 14. § 4. Indien de instantie een klacht niet behandelt of de behandeling ervan niet voortzet, geeft zij de klager daarvan schriftelijk kennis, met vermelding van de redenen, binnen een termijn van dertig dagen, te rekenen vanaf de ontvangst van de klacht. § 5. Een klacht met betrekking tot een treinreis of -dienst die niet op Belgisch grondgebied heeft plaats gevonden, wordt door de instantie schriftelijk verstuurd naar het organisme dat aangeduid is door de lidstaat op wiens grondgebied de treinreis of -dienst zich heeft voorgedaan. De klager wordt hiervan schriftelijk in kennis gesteld binnen een termijn van dertig dagen na verzending naar het organisme bedoeld in het vorige lid.	2° wanneer de inhoud betrekking heeft op feiten die zich voordeden vóór 7 juni 2023, datum waarop de verordening van toepassing is; 3° wanneer de inhoud van de klacht betrekking heeft op een artikel van de verordening waarvoor de Belgische Staat een vrijstelling heeft gegeven, overeenkomstig de procedure van artikel 2 van de verordening, en dit gedurende de geldigheidstermijn van deze vrijstelling; 4° wanneer deze identiek is als een eerder door de instantie behandelde klacht en geen nieuwe gegevens bevat in vergelijking met deze eerdere klacht; 5° wanneer de feiten zijn verjaard overeenkomstig de termijn bedoeld in artikel 14. § 4. Indien de instantie een klacht niet behandelt of de behandeling ervan niet voortzet, geeft zij de klager daarvan schriftelijk kennis, met vermelding van de redenen, binnen een termijn van dertig dagen, te rekenen vanaf de ontvangst van de klacht. § 5. Een klacht met betrekking tot een treinreis of -dienst die niet op Belgisch grondgebied heeft plaats gevonden, wordt door de instantie schriftelijk verstuurd naar het organisme dat aangeduid is door de lidstaat op wiens grondgebied de treinreis of -dienst zich heeft voorgedaan. De klager wordt hiervan schriftelijk in kennis gesteld binnen een termijn van dertig dagen na verzending naar het organisme bedoeld in het vorige lid.
Art.7. Wanneer de klacht ontvankelijk is, wijst de instantie onmiddellijk één van de in artikel 4 bedoelde personeelsleden aan om alle informatie te verzamelen die nodig is voor de opsporing en de vaststelling van deze inbreuk. Het personeelslid stelt een rapport op overeenkomstig artikel 5. De behandelingstermijn van de klacht door het aangewezen personeelslid is drie maanden, te rekenen vanaf de ontvangst van de klacht. Het rapport en het administratieve dossier worden onmiddellijk verzonden aan de instantie. Indien de instantie besluit tot een schending van de verordening, wordt de in de artikelen 11 en volgende bedoelde procedure toegepast.	Art.7. Wanneer de klacht ontvankelijk is, wijst de instantie onmiddellijk één van de in artikel 4 bedoelde personeelsleden aan om alle informatie te verzamelen die nodig is voor de opsporing en de vaststelling van deze inbreuk. Het personeelslid stelt een rapport op overeenkomstig artikel 5. <u>De behandelingstermijn van de klacht begint te lopen vanaf de ontvangst van de klacht en loopt af na drie maanden. Indien het om een complexe zaak gaat, begint de termijn te lopen vanaf de ontvangst van de klacht en loopt deze af na zes maanden. In dat geval stelt het aangewezen personeelslid de reiziger in kennis van de redenen voor de verlenging en de vermoedelijke duur van de procedure.</u> Het rapport en het administratieve dossier worden onmiddellijk verzonden aan de instantie. Indien de instantie besluit tot een schending van de verordening, wordt de in de artikelen 11 en volgende bedoelde procedure toegepast.

Na afloop van het onderzoek van de klacht, informeert de instantie de klager van het gevolg dat er aan wordt gegeven. In het geval zij niet besluit tot een schending van de verordening, informeert zij eveneens de betrokken onderneming.	Na afloop van het onderzoek van de klacht, informeert de instantie de klager van het gevolg dat er aan wordt gegeven. <u>Zij informeert eveneens de betrokken spoorwegonderneming of de betrokken stationsbeheerder in het geval zij niet besluit tot een schending van de verordening.</u>
Art. 8. De spoorwegonderneming beantwoordt de informatieaanvragen van de instantie binnen dertig dagen.	<u>Art. 8. De spoorwegonderneming, de stationsbeheerder, de infrastructuurbeheerder, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators beantwoorden de informatieaanvragen van de instantie binnen dertig dagen.</u>
HOOFDSTUK 6. - Administratieve boetes	HOOFDSTUK 6. - Administratieve boetes
Afdeling 1. - Gedragingen die een inbreuk uitmaken	Afdeling 1. - Gedragingen die een inbreuk uitmaken
Art. 9. De volgende gedragingen maken een inbreuk uit : 1° de weigering door een spoorwegonderneming om een reiziger toe te laten zijn fiets in de trein mee te nemen onder de voorwaarden die worden vastgesteld door artikel 5 van de verordening; 2° de beperking of de vrijstelling van de verplichtingen ten aanzien van de reizigers die voortvloeien uit de verordening door de spoorwegondernemingen overeenkomstig artikel 6 van de verordening; 3° het niet verstrekken van informatie voorafgaandelijk aan de uitvoering van de beslissingen om de dienst te onderbreken overeenkomstig artikel 7 van de verordening; 4° het niet verstrekken van informatie over de reizen vóór en tijdens de reis overeenkomstig artikel 8 van de verordening;	Art. 9. De volgende gedragingen maken een inbreuk uit : <u>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;</u> <u>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;</u> <u>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;</u> <u>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</u>

5° de niet-naleving van de verplichtingen betreffende de beschikbaarheid van de vervoerbewijzen, rechtstreekse vervoerbewijzen en boekingen overeenkomstig artikel 9 van de verordening; 6° de niet-naleving van de procedures vereist door artikel 10, § 1, 2 en 4 van de verordening voor de informatieverstrekking en boekingen van vervoerbewijzen op geautomatiseerde wijze; 7° de bekendmaking van persoonsgegevens in de zin van artikel 10, § 5, van de verordening; 8° de niet-naleving van de verplichtingen inzake aansprakelijkheid in geval van overlijden en letsels van de reizigers overeenkomstig artikel 11 van de verordening; 9° de niet-naleving van de verplichtingen inzake aansprakelijkheid voor handbagage, dieren, bagage en voertuigen overeenkomstig artikel 11 van de verordening; 10° de niet-naleving van de verplichting wat betreft de verzekeringsdekking betreffende de aansprakelijkheid ten aanzien van de reizigers overeenkomstig artikel 12 van de verordening; 11° het feit dat de spoorwegonderneming geen gevolg geeft aan het verzoek om informatie dat door de instantie wordt geformuleerd overeenkomstig artikel 8; 12° de niet-naleving van de verplichting tot betaling van voorschotten aan de tot schadevergoeding gerechtigde natuurlijke persoon indien een reiziger wordt gedood of gewond raakt, overeenkomstig artikel 13 van de verordening; 13° de niet-naleving van de verplichting tot bijstand aan de reiziger die een schadevergoeding	<u>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 ;</u> <u>5° de beperking of de vrijstelling van de verplichtingen ten aanzien van de reizigers die voortvloeien uit de verordening door de spoorwegondernemingen overeenkomstig artikel 7 van de verordening;</u> <u>6° het ontbreken van voorafgaande informatie over de uitvoering van beslissingen tot onderbreking van de dienst overeenkomstig artikel 8 van de verordening;</u> <u>7° het niet verstrekken van informatie over de reizen vóór en tijdens de reis overeenkomstig artikel 9 van de verordening;</u> <u>8° het gebrek aan toegang tot verkeers- en reisinformatie overeenkomstig artikel 10 van de verordening;</u> <u>9° de niet-naleving van de verplichtingen inzake de beschikbaarheid van vervoerbewijzen en boekingen overeenkomstig artikel 11 van de verordening;</u> <u>10° de niet-naleving van de verplichtingen inzake rechtstreekse vervoerbewijzen overeenkomstig artikel 12 van de verordening;</u> <u>11° de niet-naleving van de verplichtingen inzake aansprakelijkheid in geval van overlijden en letsels van de reizigers overeenkomstig artikel 13 van de verordening;</u> <u>12° de niet-naleving van de verplichtingen inzake aansprakelijkheid voor handbagage, dieren, bagage en voertuigen overeenkomstig artikel 13 van de verordening;</u> <u>13° de niet-naleving van de verplichting inzake verzekering en aansprakelijkheidsdekking overeenkomstig artikel 14 van de verordening;</u>
--	--

eist van derden in geval van lichamelijke schade, overeenkomstig artikel 14 van de verordening; 14° de niet-naleving van de verplichtingen met betrekking tot de aansprakelijkheid voor vertragingen, gemiste aansluitingen en annuleringen, bepaald door titel IV, hoofdstuk II, van bijlage I van de verordening, overeenkomstig artikel 15 van de verordening; 15° 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 artikel 16 van de verordening; 16° 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 17 van de verordening; 17° de niet-naleving van de verplichting tot bijstand aan de reizigers in geval van vertraging van meer dan zestig minuten overeenkomstig artikel 18 van de verordening; 18° 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 19, § 1, van de verordening; 19° de niet-naleving van het verbod op discriminerende behandeling van personen met beperkte mobiliteit bij de boeking of de aankoop van vervoerbewijzen overeenkomstig artikel 19, § 2, van de verordening; 20° de niet-naleving van de verplichting om aan de gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit informatie te verstrekken over de toegankelijkheid van de spoorwegdiensten en over de voorwaarden voor de toegang tot het rollend materieel overeenkomstig artikel 20 van de verordening; 21° de niet-naleving van de verplichting om de toegankelijkheid van stations, perrons, rollend materieel en andere voorzieningen te verzekeren voor gehandicapte personen en personen met	<u>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;</u> <u>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;</u> <u>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 ;</u> <u>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 voorwaarden bepaald in artikel 18 van de verordening;</u> <u>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;</u> <u>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;</u> <u>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;</u> <u>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;</u>
---	---

bepaalde mobiliteit overeenkomstig artikel 21, § 1, van de verordening; 22° de niet-naleving van de verplichting om de toegang tot reizen per trein mogelijk te maken voor gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit in afwezigheid van begeleidend personeel overeenkomstig artikel 21, § 2, van de verordening; 23° de niet-naleving van de verplichting om aan de gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit, in de bemande stations, gratis de noodzakelijke bijstand te bieden om in te stappen en uit te stappen en van de verplichting om hen gemakkelijk toegankelijke informatie te verstrekken in de onbemande stations overeenkomstig artikel 22 van de verordening; 24° de niet-naleving van de verplichting om aan gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit gratis bijstand te verlenen aan boord van een trein en tijdens het in- en uitstappen overeenkomstig artikel 23 van de verordening; 25° de niet-naleving van de verplichtingen betreffende de voorwaarden waarin de bijstand wordt gegeven overeenkomstig artikel 24 van de verordening; 26° de niet-naleving van de verplichting tot volledige vergoeding, zonder financiële limiet in geval van verlies of beschadiging, geheel of gedeeltelijk, van mobiliteitshulpmiddelen of andere speciale hulpmiddelen gebruikt door gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit overeenkomstig artikel 25 van de verordening; 27° de niet-naleving van de verplichting tot het nemen van de gepaste maatregelen om de persoonlijke veiligheid van de reizigers te verzekeren overeenkomstig artikel 26 van de verordening;	<u>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;</u> <u>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;</u> <u>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;</u> <u>25° de niet-naleving van de verplichtingen betreffende de voorwaarden waarin de bijstand wordt verleend, overeenkomstig artikel 24 van de verordening;</u> <u>26° de niet-naleving van de verplichting om het verlies of de beschadiging van mobiliteitshulpmiddelen zoals rolstoelen of 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;</u> <u>27° de niet-naleving van de verplichting tot het opleiden van het personeel overeenkomstig artikel 26 van de verordening;</u>
--	--

28° de niet-naleving van de verplichting, voor de spoorwegondernemingen, om een klachtenbehandelingsmechanisme op te zetten, om de ontvangen klachten te behandelen binnen bepaalde termijnen en om een individueel verslag op te maken betreffende de ontvangen klachten overeenkomstig artikel 27 van de verordening; 29° de niet-naleving van de verplichting, voor de spoorwegondernemingen, om dienstkwaliteitsnormen op te stellen, een kwaliteitsbeheerssysteem in te voeren en om hun activiteiten te toetsen aan de door hen omschreven dienstkwaliteitsnormen, overeenkomstig artikel 28 van de verordening; 30° de niet-naleving van de verplichting om de reizigers te informeren over de rechten die de verordening hen verleent, overeenkomstig artikel 29 van de verordening.	<u>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;</u> <u>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 ;</u> <u>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;</u> <u>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;</u> <u>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;</u> <u>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;</u>
---	--

	<u>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;</u> <u>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.</u>
Afdeling 2. - Bedrag van de administratieve boetes	Afdeling 2. - Bedrag van de administratieve boetes
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, 1°, 4°, 5°, 7°, 11°, 13° tot 17°, 19°, 20°, 22° tot 26; 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°, 6°, 8°, 9°, 12° en 18° ; 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, 2°, 10°, 21°, 27°, 28° tot 30°.	<u>Art. 10. De inbreuken op de verordening zijn onderverdeeld in drie graden :</u> <u>1° de inbreuken van de eerste graad zijn van individuele aard en veroorzaken een ongemak of een gemiddeld nadeel aan de reiziger.</u> <u>Zij worden bestraft met boetes van 750 tot 1.500 euro.</u> <u>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°;</u> <u>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.</u> <u>Zij worden bestraft met boetes begrepen van 2.000 tot 4.000 euro.</u> <u>Maken inbreuken van de tweede graad uit, de inbreuken omschreven in artikel 9, 3°, 4°, 6°, 8°, 11°, 12°, 14°, 20°;</u> <u>3° de inbreuken van de derde graad zijn structureel en veroorzaken een gemiddeld tot ernstig nadeel.</u> <u>Zij worden bestraft met boetes van 6.000 tot 12.000 euro.</u> <u>Maken inbreuken uit van de derde graad, de inbreuken omschreven in artikel 9, 1°, 5°, 13°, en 28° tot 34°.</u>
HOOFDSTUK 8. - Overgangsbepaling	HOOFDSTUK 8. - Overgangsbepaling
Art. 22. De toepassing van deze wet is beperkt in de tijd tot feiten die administratief gesanctioneerd kunnen worden en begaan zijn na de inwerkingtreding van deze wet.	Art. 22. De toepassing van deze wet is beperkt in de tijd tot feiten die administratief gesanctioneerd kunnen worden en begaan zijn na de inwerkingtreding van deze wet. <u>Artikel 9, 4° gewijzigd door de wet van ...tot wijziging van de wet van 15 mei 2014 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer treedt in werking op 7 juni 2025.</u>