

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

4 octobre 2022

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

*Voir:*Doc 55 **2728/ (2021/2022)**:

- 001: Projet de loi.
- 002: Corrigendum.
- 003: Rapport de la première lecture.
- 004: Articles adoptés en première lecture.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

4 oktober 2022

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

*Zie:*Doc 55 **2728/ (2021/2022)**:

- 001: Wetsontwerp.
- 002: Corrigendum.
- 003: Verslag van de eerste lezing.
- 004: Artikelen aangenomen in eerste lezing.

07806

N° 1 DE M. PARENT ET CONSORTS

Art. 3

Dans le 1°, remplacer le premier alinéa proposé par ce qui suit:

“La plainte est introduite dans un délai de trois mois soit à compter de la réception des informations fournies par l’entreprise ferroviaire ou le gestionnaire de la gare sur le rejet de la plainte, introduite conformément à l’article 28 du règlement, soit à compter de l’expiration du délai de trois mois suivant l’introduction de la plainte auprès de l’entreprise ferroviaire ou du gestionnaire de la gare en l’absence de réponse dans ce délai.”

JUSTIFICATION

L’article 6, § 1^{er}, alinéa 2, en projet, de la loi du 15 mai 2014 “relative aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires” donne à penser que tout voyageur qui souhaite introduire une plainte auprès de l’organisme national chargé de l’application du règlement, après n’avoir reçu aucune réponse à la plainte qu’il a introduite auprès de l’entreprise ferroviaire ou du gestionnaire des gares, est tenu d’introduire cette plainte dans un délai de trois mois à compter de l’introduction de la plainte initiale.

Cette lecture n’est toutefois pas conforme à l’article 33, paragraphe 1^{er}, du règlement (UE) 2021/782 qui prévoit qu’*“[e]n l’absence de réponse dans un délai de trois mois à compter de l’introduction de la plainte initiale, le voyageur a le droit de déposer une plainte auprès de l’organisme national chargé de l’application”*. En outre, l’article 28, paragraphe 2, du même règlement dispose que l’entreprise ferroviaire ou le gestionnaire des gares donne une réponse motivée dans un délai d’un mois à compter de la réception de la plainte ou, lorsque la situation le justifie, informe le voyageur qu’il ou elle recevra une réponse dans un délai de moins de trois mois à compter de la date de réception de sa plainte.

Nr. 1 VAN DE HEER PARENT c.s.

Art. 3

In de bepaling onder 1° het voorgestelde eerste lid vervangen als volgt:

“De klacht wordt ingediend binnen drie maanden hetzij te rekenen vanaf de ontvangst van informatie van de spoorwegonderneming of de stationsbeheerder over de afwijzing van de klacht ingediend overeenkomstig artikel 28 van de verordening, hetzij te rekenen vanaf de afloop van de termijn van drie maanden na de indiening van de klacht bij de spoorwegonderneming of de stationsbeheerder bij gebrek aan antwoord binnen deze termijn.”

VERANTWOORDING

Het ontworpen artikel 6, § 1^{er}, tweede lid, van de wet van 15 mei 2014 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer wekt de indruk dat elke reiziger die geen enkel antwoord ontvangen heeft op de klacht die hij bij de spoorwegonderneming of de stationsbeheerder ingediend heeft en die vervolgens bij de nationale instantie die met de toepassing van de verordening belast is een klacht wil indienen, zulks moet doen binnen een termijn van drie maanden te rekenen van de indiening van de oorspronkelijke klacht.

Die lezing spoort echter niet met artikel 33, lid 1, van Verordening (UE) 2021/782, dat het volgende bepaalt: “Indien binnen drie maanden na de indiening van de oorspronkelijke klacht geen antwoord is ontvangen, heeft de reiziger het recht een klacht in te dienen bij de nationale handhavingsinstantie.” Bovendien bepaalt artikel 28, lid 2, van diezelfde verordening dat de spoorwegonderneming of de stationsbeheerder binnen een termijn van één maand na ontvangst van de klacht een gemotiveerd antwoord geeft of, in gerechtvaardigde gevallen, de reiziger meedeelt dat hij binnen een termijn van minder dan drie maanden na de datum van ontvangst van de klacht antwoord zal ontvangen.

Dans ce dernier cas, le voyageur ne pourra donc constater qu'au terme d'un délai de trois mois à compter de l'introduction de sa plainte s'il a reçu ou non une réponse et le délai dans lequel il devra recevoir une réponse ainsi que le délai dans lequel il pourra introduire une plainte auprès de l'organisme national chargé de l'application du règlement seront presque identiques.

Nicolas PARENT (Ecolo-Groen)
Chanelle BONAVENTURE (PS)
Emmanuel BURTON (MR)
Jef VAN DEN BERGH (cd&v)
Marianne VERHAERT (Open Vld)
Joris VANDENBROUCKE (Vooruit)
Kim BUYST (Ecolo-Groen)

In laatstgenoemd geval kan de reiziger dus pas na het verstrijken van de termijn van drie maanden na de indiening van zijn klacht weten of hij al dan niet een antwoord zal hebben ontvangen. Gevolg: de termijn waarbinnen hij een antwoord mag verwachten en de termijn waarbinnen hij een klacht kan indienen bij de nationale handhavingsinstantie, zijn dus min of meer identiek.

N° 2 DE M. PARENT ET CONSORTS

Art. 3

Insérer un 1°/1, rédigé comme suit:

“1°/1 dans le paragraphe 2, les mots “l’entreprise qui fait l’objet de la plainte” sont remplacés par les mots “l’entreprise ferroviaire ou le gestionnaire de la gare qui fait l’objet de la plainte”.”

JUSTIFICATION

Contrairement à l'article 27 du règlement (CE) n° 1371/2007, qui sera abrogé avec effet au 7 juin 2023, l'article 28 du règlement (UE) 2021/782 oblige non seulement les entreprises ferroviaires mais aussi les gestionnaires des gares à établir un mécanisme de traitement des plaintes, cf. l'article 9, 29°, en projet, de la loi précitée du 15 mai 2014 [art. 6 du projet de loi]. L'article 6, § 1^{er}, alinéa 2, en projet, de la loi précitée du 15 mai 2014 fixe à cet égard le délai dans lequel les voyageurs peuvent introduire une plainte auprès de l'autorité nationale chargée de l'application du règlement si leur plainte a été rejetée par l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire de la gare concernés ou est demeurée sans réponse. Il est dès lors recommandé de préciser à l'article 6, § 2, de la même loi que, si l'organisme national chargé de l'application du règlement considère que la plainte est recevable, elle en informe l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire des gares qui fait l'objet de la plainte (voir l'article 7, alinéa 7, en projet, de la loi précitée du 15 mai 2014 qui dispose que l'instance informe l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire des gares concernés dans le cas où elle ne conclut pas à une violation du règlement, introduit par l'article 4 du projet de loi).

Nicolas PARENT (Ecolo-Groen)
 Chanelle BONAVENTURE (PS)
 Emmanuel BURTON (MR)
 Jef VAN DEN BERGH (cd&v)
 Marianne VERHAERT (Open Vld)
 Joris VANDENBROUCKE (Vooruit)
 Kim BUYST (Ecolo-Groen)

Nr. 2 VAN DE HEER PARENT c.s.

Art. 3

Een bepaling onder 1°/1 invoegen, luidende:

“1°/1 in § 2 worden de woorden “de onderneming die het voorwerp uitmaakt” vervangen door de woorden “de spoorwegonderneming of de stationsbeheerder die het voorwerp uitmaakt”.”

VERANTWOORDING

In tegenstelling tot artikel 27 van Verordening (EG) nr. 1371/2007, die met ingang van 7 juni 2023 wordt opgeheven, zijn krachtens artikel 28 van Verordening (EU) 2021/782 niet alleen de spoorwegondernemingen maar ook de stationsbeheerders ertoe verplicht een klachtenbehandelingsmechanisme op te zetten (zie het ontworpen artikel 9, 29°, van voornoemde wet van 15 mei 2014 (art. 6 van het wetsontwerp)). Het ontworpen artikel 6, § 1, tweede lid, van voornoemde wet van 15 mei 2014 bepaalt in dat verband de termijn waarbinnen de reizigers een klacht kunnen indienen bij de nationale instantie belast met de toepassing van de verordening, indien hun klacht door de betrokken spoorwegonderneming of stationsbeheerder werd verworpen of niet werd beantwoord. Bijgevolg wordt aanbevolen in artikel 6, § 2, van dezelfde wet te verduidelijken dat indien de nationale instantie belast met de toepassing van de verordening van oordeel is dat de klacht ontvankelijk is, zij de spoorwegonderneming of de stationsbeheerder die het voorwerp uitmaakt van de klacht daarvan op de hoogte moet brengen (zie het via artikel 4 van het wetsontwerp ontworpen artikel 7, zevende lid, van voornoemde wet van 15 mei 2014, dat bepaalt dat die instantie de betrokken spoorwegonderneming of de betrokken stationsbeheerder op de hoogte moet brengen indien er volgens haar geen sprake is van een schending van de verordening).

N° 3 DE M. PARENT ET CONSORTS

Art. 6

Dans l'article 9, 17°, proposé, remplacer les mots "en cas de retard de plus de soixante minutes conformément" par les mots "en cas de retard de soixante minutes ou plus conformément".

JUSTIFICATION

Contrairement à l'article 16 du règlement (CE) n° 1371/2007, qui sera abrogé avec effet au 7 juin 2023, l'article 18, paragraphe 1^{er}, du règlement (UE) 2021/782 dispose que les obligations en matière de remboursement ou de réacheminement sont d'application lorsqu'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un train arrive avec un retard de 60 minutes ou plus à la destination finale.

Nicolas PARENT (Ecolo-Groen)
 Chanelle BONAVENTURE (PS)
 Emmanuel BURTON (MR)
 Jef VAN DEN BERGH (cd&v)
 Marianne VERHAERT (Open Vld)
 Joris VANDENBROUCKE (Vooruit)
 Kim BUYST (Ecolo-Groen)

Nr. 3 VAN DE HEER PARENT c.s.

Art. 6

In het voorgestelde artikel 9, 17°, de woorden "in geval van vertraging van meer dan zestig minuten overeenkomstig" vervangen door de woorden "in geval van vertraging van zestig minuten of meer, overeenkomstig".

VERANTWOORDING

In tegenstelling tot artikel 16 van Verordening (EG) nr. 1371/2007, die met ingang van 7 juni 2023 wordt opgeheven, bepaalt artikel 18, lid 1, van Verordening (EU) 2021/782 dat de verplichtingen inzake terugbetaling of vervoer langs een andere route van toepassing zijn indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat de vertraging bij aankomst op de eindbestemming zestig minuten of meer zal bedragen.

N° 4 DE M. PARENT ET CONSORTS

Art. 6

Dans l'article 9 proposé, remplacer le 19° par ce qui suit:

“19° le non-respect de l'obligation d'informer les voyageurs de la situation en cas de retard ou d'annulation du service et de leur prêter assistance en cas d'annulation du service ou de retard de soixante minutes ou plus conformément à l'article 20 du règlement;”

JUSTIFICATION

En vertu de l'article 20, paragraphe 1^{er}, du règlement (UE) 2021/782, l'obligation de tenir les voyageurs informés de la situation s'applique à chaque retard, et pas uniquement lorsque le retard est de soixante minutes ou plus. En outre, l'article 20, paragraphe 2, du même règlement dispose, contrairement à l'article 18, paragraphe 2, du règlement (CE) n° 1371/2007, qui sera abrogé avec effet au 7 juin 2023, que l'obligation de porter assistance aux voyageurs s'applique lorsque le retard est de soixante minutes ou plus.

Nicolas PARENT (Ecolo-Groen)
Chanelle BONAVENTURE (PS)
Emmanuel BURTON (MR)
Jef VAN DEN BERGH (cd&v)
Marianne VERHAERT (Open Vld)
Joris VANDENBROUCKE (Vooruit)
Kim BUYST (Ecolo-Groen)

Nr. 4 VAN DE HEER PARENT c.s.

Art. 6

In het voorgestelde artikel 9 het bepaalde onder 19° vervangen als volgt:

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

VERANTWOORDING

Krachtens artikel 20, lid 1, van Verordening (EU) 2021/782 geldt de verplichting om reizigers op de hoogte te houden van de situatie voor elke vertraging, dus niet alleen voor vertragingen van zestig minuten of meer. In tegenstelling tot artikel 18, lid 2, van Verordening (EG) n° 1371/2007, die met ingang van 7 juni 2023 wordt opgeheven, bepaalt artikel 20, lid 2, van Verordening (EU) 2021/782 dat de verplichting om reizigers bij te staan moet worden nageleefd wanneer de vertraging zestig minuten of meer bedraagt.

N° 5 DE M. PARENT ET CONSORTS

Art. 6

Dans l'article 9, 21°, proposé, remplacer les mots "traitement discriminatoire des personnes à mobilité réduite lors de" **par les mots** "*traitement discriminatoire des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lors de*".

JUSTIFICATION

L'article 21, paragraphe 2, du règlement (UE) 2001/782 interdit tout traitement discriminatoire, lors de la réservation ou de l'achat de billets, non seulement des personnes à mobilité réduite, mais également des personnes handicapées.

Nicolas PARENT (Ecolo-Groen)
 Chanelle BONAVENTURE (PS)
 Emmanuel BURTON (MR)
 Jef VAN DEN BERGH (cd&v)
 Marianne VERHAERT (Open Vld)
 Joris VANDENBROUCKE (Vooruit)
 Kim BUYST (Ecolo-Groen)

Nr. 5 VAN DE HEER PARENT c.s.

Art. 6

In het voorgestelde artikel 9, 21°, de woorden "behandeling van personen met beperkte mobiliteit bij" **vervangen door de woorden** "*behandeling van personen met een handicap en van personen met beperkte mobiliteit bij de*".

VERANTWOORDING

Artikel 21, lid 2, van Verordening (EU) 2001/782 verbiedt elke vorm van discriminerende behandeling bij de bestelling of aankoop van vervoerbewijzen, niet alleen jegens personen met een beperkte mobiliteit maar tevens jegens personen met een handicap.

N° 6 DE M. PARENT ET CONSORTS

Art. 6

Dans l'article 9, 25°, proposé, remplacer les mots "l'assistance conformément" par les mots "l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite conformément".

JUSTIFICATION

Précision de la disposition en projet, du fait que l'article 24 du règlement (UE) 2021/782 ne concerne que l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

Nicolas PARENT (Ecolo-Groen)
 Chanelle BONAVENTURE (PS)
 Emmanuel BURTON (MR)
 Jef VAN DEN BERGH (cd&v)
 Marianne VERHAERT (Open Vld)
 Joris VANDENBROUCKE (Vooruit)
 Kim BUYST (Ecolo-Groen)

Nr. 6 VAN DE HEER PARENT c.s.

Art. 6

In het voorgestelde artikel 9, 25°, de woorden "waarin bijstand wordt verleend" vervangen door de woorden "waarin bijstand aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit wordt verleend".

VERANTWOORDING

Het betreft een verduidelijking van de ontworpen bepaling, waarmee die in lijn wordt gebracht met artikel 24 van Verordening (EU) 2021/782, dat enkel betrekking heeft op de bijstand aan personen met een handicap en aan personen met een beperkte mobiliteit.

N° 7 DE M. PARENT ET CONSORTS

Art. 6

Dans l'article 9, 27°, proposé, remplacer les mots "former le personnel conformément" par les mots "former le personnel sur le handicap conformément".

JUSTIFICATION

Précision de la disposition en projet, du fait que la formation du personnel dont il est question dans l'article 26 du règlement (UE) 2021/782 se limite à une formation sur le handicap.

Nicolas PARENT (Ecolo-Groen)
 Chanelle BONAVENTURE (PS)
 Emmanuel BURTON (MR)
 Jef VAN DEN BERGH (cd&v)
 Marianne VERHAERT (Open Vld)
 Joris VANDENBROUCKE (Vooruit)
 Kim BUYST (Ecolo-Groen)

Nr. 7 VAN DE HEER PARENT c.s.

Art. 6

In het voorgestelde artikel 9, 27°, de woorden "het opleiden van het personeel overeenkomstig" vervangen door de woorden "het opleiden van het personeel rond handicaps overeenkomstig".

VERANTWOORDING

Verduidelijking van de ontworpen bepaling, aangezien de opleiding van het personeel waarvan sprake is in artikel 26 van Verordening (EU) 2021/782 beperkt is tot een opleiding rond handicaps.

N° 8 DE M. PARENT ET CONSORTS

Art. 6

Dans l'article 9 proposé, remplacer les 31° et 32°, par ce qui suit:

“31° le non-respect de l'obligation pour les entreprises ferroviaires de définir des normes de qualité du service et de mettre en œuvre un système de gestion de la qualité conformément à l'article 29, paragraphe 1^{er}, du règlement;

32° le non-respect de l'obligation pour les entreprises ferroviaires d'évaluer leurs activités d'après les normes de qualité du service qu'elles ont définies et de publier un rapport sur la qualité du service sur leur site internet conformément à l'article 29, paragraphe 2, du règlement;”

JUSTIFICATION

L'obligation pour les entreprises ferroviaires d'évaluer leurs activités d'après les normes de qualité du service qu'elles ont définies figure à l'article 29, paragraphe 2, du règlement (UE) 2021/782 et serait donc davantage à sa place dans l'article 9, 32°, en projet, de la loi précitée du 15 mai 2014. L'amendement opère également une correction d'ordre légistique par un renvoi au règlement (UE) 2021/782 et une adaptation à la nomenclature européenne.

Nicolas PARENT (Ecolo-Groen)
Chanelle BONAVENTURE (PS)
Emmanuel BURTON (MR)
Jef VAN DEN BERGH (cd&v)
Marianne VERHAERT (Open Vld)
Joris VANDENBROUCKE (Vooruit)
Kim BUYST (Ecolo-Groen)

Nr. 8 VAN DE HEER PARENT c.s.

Art. 6

In het voorgestelde artikel 9 het bepaalde onder 31° en 32°, vervangen als volgt:

“31° de niet-naleving van de verplichting voor spoorwegondernemingen om overeenkomstig artikel 29, lid 1, van de verordening dienstkwaliteitsnormen vast te stellen en een kwaliteitsbeheerssysteem in te voeren;

32° de niet-naleving van de verplichting voor spoorwegondernemingen om hun activiteiten te evalueren op basis van de door hen gedefinieerde dienstkwaliteitsnormen en om een verslag over de kwaliteit van de dienstverlening op hun website te publiceren overeenkomstig artikel 29, lid 2, van de verordening;”

VERANTWOORDING

De verplichting voor spoorwegondernemingen om hun activiteiten te evalueren op basis van de door hen gedefinieerde dienstkwaliteitsnormen, is vervat in artikel 29, lid 2, van Verordening (EU) 2021/782 en zou dus beter in het ontworpen artikel 9, 32°, van voormelde wet van 15 mei 2014 staan. Het amendement brengt eveneens een wetgevingstechnische verbetering aan door een verwijzing naar Verordening (EU) 2021/782 en een aanpassing aan de Europese nomenclatuur.